

PRIMEIRO QUADRIMESTRE 2023

A pesquisa de satisfação é um instrumento utilizado para medir o grau de satisfação dos usuários quanto ao atendimento na área médica, de enfermagem, da recepção e de infraestrutura da Unidade. É realizada de forma espontânea e serve para auxiliar no acompanhamento e desenvolvimento de ações desempenhadas pela equipe multiprofissional, bem como das condições de infraestrutura.

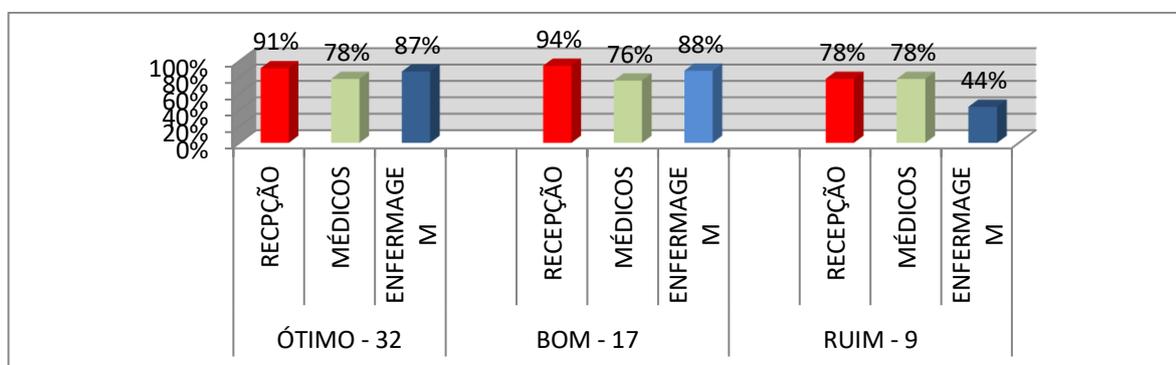
Os dados coletados no período: 01/01/2023 à 30/04/2023

Neste período a Pesquisa de Satisfação foi efetuada por meio de amostragem de livre demanda para preenchimento, contando com a participação espontânea de 58 (cinquenta e oito) pacientes e/ou acompanhantes, que contribuíram para a análise abaixo relacionada:

Trinta e duas (32) pessoas consideraram o atendimento em geral **ÓTIMO**, sendo que deste total, 91% (noventa e um por cento) elogiaram o atendimento da equipe da recepção, 87% (oitenta e sete por cento) enaltecem o atendimento da enfermagem e 78% (setenta e oito por cento) valorizaram o atendimento médico recebido. Neste quesito, foram apuradas considerações de apreço ao atendimento ofertado por toda equipe de colaboradores da UPA, contando com elogios e agradecimentos aos profissionais de modo geral incluindo a organização e limpeza da Unidade. Houve apontamentos relacionados ao tempo de espera para o atendimento médico. Ressaltamos que para suprir a demanda de atendimentos e minimizar esse tempo de espera na Unidade, a Secretaria Municipal de Saúde em parceria com a ABEDESC, tem disponibilizado apoio médico desde dezembro de 2021. A UPA conta com 1 pediatra e 2 médicos clínicos gerais, sendo que 1 deles atende até as 22h. Neste período, vivenciamos movimento intenso, agregado a grande demanda de atendimentos pediátricos e a epidemia de dengue para suprir este fluxo com maior intensidade no período das 16h às 22h, a ABEDESC em parceria com a Secretaria Municipal de Saúde, disponibilizou mais 1 médico clínico geral, reforçou a equipe de enfermagem e adequou o espaço físico da UPA para comportar essa equipe reforçada e garantir um atendimento completo e humanizado a toda população. Houve sugestão de criação de uma central para atendimento específico de dengue visando minimizar a busca por atendimento nas Unidades Básicas de Saúde e UPA-24h. Neste quesito, vale destacar que a Secretaria Municipal de Saúde identificou que devido ao grande número de paciente sintomáticos, não seria viável a centralização destes casos em um único lugar, por essa razão, este acompanhamento está sendo ofertado nos territórios por todas as Unidades Básicas de Saúde, contando inclusive com um horário especial estendido até as 19h e aos sábados das 8h às 16h no Centro de Saúde II “Dr. José Carqueijo”.

Dezessete (17) pacientes e/ou acompanhantes consideraram o atendimento **BOM**, sendo que 94% (noventa e quatro por cento) dessas avaliações foram direcionadas a equipe da recepção, 88% (oitenta e oito por cento) a equipe de enfermagem e 76% (setenta e seis por cento) a equipe médica. De modo geral, nessa classificação, também houve queixas relacionadas ao tempo de espera para o atendimento médico e para recebimento dos resultados de exames laboratoriais.

Com relação ao atendimento **RUIM**, houve nove (9) exposições, sendo que 78% (setenta e oito por cento) delas foram direcionadas a recepção e equipe médica e 44% (quarenta e quatro por cento) a equipe de enfermagem. Houve 1 apontamento evidenciando que um dos fatores para superlotação da Unidade pode ser caracterizado pela falta de conhecimento e procura por parte da população aos serviços ofertados pelas Unidades Básicas de Saúde, quanto a isso a Secretaria de Saúde junto com a Prefeitura Municipal fazem regularmente programas de orientações.



Fonte: Demanda espontânea de preenchimento do formulário padrão de pesquisa de satisfação.

A **Pesquisa de Avaliação de Segurança do Paciente** está vinculada a Pesquisa de Satisfação. Tal medida visa julgar todos os parâmetros que envolvem as condições de limpeza e organização da Unidade, preparo de todo material a ser utilizado no paciente, aplicação de medicação, realização de sutura e/ou curativo/imobilização e o risco de quedas.

De acordo com a apuração deste período, a Pesquisa de Avaliação de Segurança do Paciente contou com a participação espontânea de 10 (dez) pessoas, sendo que deste total, 7 (sete) pacientes/acompanhantes consideraram todos ambientes da UPA como **SEGUROS**, enaltecendo o atendimento recebido e agradecendo pelo zelo, educação, respeito, eficiência e profissionalismo de todos os colaboradores. Um registro solicitando adequação na rampa específica para saída de veículos na entrada da recepção e uma sugestão de instalação de bancos ou cadeiras no exterior da recepção para acomodar acompanhantes e pacientes. Salientamos que a instalação de bancos ou cadeiras nessa área é inviável tendo em vista que essa região deve estar sempre livre para circulação de veículos que transportam pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida. Houve 3 (três) avaliações classificando a UPA como **NÃO SEGURA**, contando com uma solicitação de troca das cadeiras. Informamos que a Unidade conta com um profissional responsável pela manutenção e reparos de todos os setores da Unidade, garantindo manutenção periódica de todos os bens e patrimônios. Enfatizamos ainda que considerando a deterioração decorrente da ação do tempo, a ABEDESC e Secretaria Municipal de Saúde já estão providenciando a compra de novas longarinas.